



# linka důvěry

Linka důvěry  
Pardubického kraje  
Ústí nad Orlicí

VÝROČNÍ  
ZPRÁVA

2014

---

KONTAKT  
Ústí nad Orlicí  
o. p. s.

## Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy. I pro rok 2014 se nám podařilo zajistit provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která v Pardubickém kraji nepřetržitě poskytuje sociální službu "telefonická krizová pomoc" podle § 55 zákona č. 108/2006 Sb. a také registrovanou sociální službu „odborné sociální poradenství“.

Součástí projektu byly také aktivity, které zabezpečují propagaci služby a vzdělávání pracovníků. Tímto bylo zachováno povědomí veřejnosti o službě a podporována její kvalita.

Děkuji všem pracovníkům KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. za spolupráci při poskytování sociálních služeb a plnění dalších pracovních úkolů.

Velké díky patří také našim podporovatelům a spolupracujícím organizacím.

V této výroční zprávě se dočtete bližší informace o naší činnosti za rok 2014.

Jarmila Hrušková – ředitelka KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s.

# Obsah

<b>Z HISTORIE</b> .....	<b>4</b>
<b>KDO JSME</b> .....	<b>4</b>
ZÁKLADNÍ CÍLE SPOLEČNOSTI .....	4
DRUH POSKYTOVANÝCH OBECNĚ PROSPĚŠNÝCH SLUŽEB .....	5
<b>ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V ROCE 2014</b> .....	<b>6</b>
<b>PRO KOHO JSOU A NEJSOU NAŠE SLUŽBY?</b> .....	<b>7</b>
TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC .....	7
E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ.....	8
BESEDY A PŘEDNÁŠKY .....	9
<b>ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2014</b> .....	<b>9</b>
<b>PROBLEMATIKA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2014</b> .....	<b>13</b>
<b>HOSPODAŘENÍ V ROCE 2014</b> .....	<b>14</b>
<b>PODPOŘILI NÁS</b> .....	<b>16</b>
<b>KONTAKTY</b> .....	<b>17</b>

## **Z historie**

Linka důvěry začala svoji činnost v roce 1995, tehdy ještě pod Pedagogicko-psychologickou poradnou v Ústí nad Orlicí.

Od svého vzniku Linka důvěry poskytuje v nepřetržitém provozu telefonickou krizovou intervenci, která byla v roce 2006 zaregistrovaná jako sociální služba.

V roce 2011 bylo zaregistrováno také odborné sociální poradenství, které je poskytováno prostřednictvím internetové poradny.

## **Kdo jsme**

V uplynulém roce, 4. 1. 2014, prošla naše organizace transformací z občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost.

Obecně prospěšná společnost KONTAKT Ústí nad Orlicí je dobrovolnou, nevládní, neziskovou společností, vzniklou podle zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a dle předpisu č. 68/2013 Sb., o změně právní formy občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost. Obecně prospěšná společnost je právnickou osobou podle českého práva.

KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. byla zaregistrována 4. 1. 2014, pod sp. zn.: O 414, u Krajského soudu v Hradci Králové.

## **Základní cíle společnosti**

Základními cíli společnosti je provozovat Linku důvěry Ústí nad Orlicí, která poskytuje sociální službu „telefonická krizová pomoc“ a provozování poradenství prostřednictvím e-mailu jako sociální službu „odborné sociální poradenství“.

## **Druh poskytovaných obecně prospěšných služeb**

Společnost poskytuje tyto obecně prospěšné služby a činnosti:

- 1) Telefonickou krizovou intervencí jako terénní službu na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení života nebo zdraví nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Společnost pomáhá klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- 2) Poskytování základního sociálního poradenství prostřednictvím e-mailu, které spočívá ve zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkovává navazující služby a poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech.
- 3) Besedy pro žáky základních a středních škol s cílem přiblížit dětem a mládeži činnost Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
- 4) Aktivní účast při procesu komunitního plánování sociálních služeb.
- 5) Informační servis, vydávání propagačních materiálů a šíření informace o službě telefonické krizové intervence a e-mailového poradenství.

# Statutární zástupce: Jarmila Hrušková

**Správní rada:**

Bc. Anna Škopová  
Renata Špačková  
Ing. Stanislava  
Johnová



**Dozorčí rada:**

Bc. Pavla Hájková  
Mgr. Lucie Paarová  
Leona Valterová

**Vedoucí LD:**

Bc. Anna Škopová

Tým sociálních  
pracovníků

## Pro koho jsou a nejsou naše služby?

Linka důvěry Ústí nad Orlicí je tu pro každého člověka, který se nachází v obtížné životní situaci, pro člověka kterého něco trápí, s něčím si neví rady a potřebuje pochopení, podporu a pomoc s řešením své situace. Cílovou skupinu tvoří osoby bez omezení věku a pohlaví. Šíře probírané problematiky je neohraničena. Služba není určena osobám k uspokojení jejich sexuálních potřeb.

Služby jsou určeny pro všechny osoby z Pardubického kraje. Naše služby mohou využívat také obyvatelé dalších krajů. Kontaktují nás i lidé ze zahraničí.

## Telefonická krizová pomoc

- Telefonická krizová pomoc je poskytována prostřednictvím pevné telefonické linky nebo Skypu.
- Posláním Linky důvěry Ústí nad Orlicí je poskytovat lidem okamžitou telefonickou pomoc v jakékoli obtížné životní situaci, pomoc s jakoukoli starostí, se kterou si volající neví rady, cítí se ohrožen, nebo své trápení, ale i radost potřebuje jenom někomu svěřit a s někým ho sdílet. Linka důvěry může být první záchytnou pomocí pro člověka v krizi. Její výhodou je snadná dostupnost a anonymita.

## Pevná telefonická linka

- Telefon za cenu běžného telefonního hovoru.
- Zaručení anonymity (nevyžadujeme Vaše jméno ani jiné osobní údaje).
- Non-stop provoz.
- **Telefonní číslo: 465 52 42 52**

## Skype

- Uskutečnění hovoru prostřednictvím programu Skype zdarma.
- Zachování anonymity.
- Telefonická krizová pomoc prostřednictvím programu Skype poskytována od 9:00 – 21:00 hodin.
- **Uživatelské Skype jméno: [linka.duvery.uo](https://www.skype.com/linka.duvery.uo)**

## E-mailové poradenství

- Dostupnost a bezbariérovost.
- Anonymita.
- Na e-mail odpovídají pracovníci, kteří pracují na Lince důvěry Ústí nad Orlicí.
- Poradenství po e-mailu nenahrazuje telefonickou krizovou pomoc.
- Negarantujeme okamžitou odpověď na naléhavé e-maily.
- Služba je poskytována zdarma.
- Odpovědi jsou zpracovány v nejbližším možném termínu podle kapacity zařízení (odpověď zasíláme nejpozději do 4 pracovních dnů).
- V akutních případech se obraťte na Linku důvěry Ústí nad Orlicí – 465 52 42 52.
- Posláním e-mailového poradenství je umožnit lidem v nepříznivé životní situaci a lidem potýkajících se s nějakým trápením dosáhnout na bezplatné poradenství po e-mailu, které jim pomůže prostřednictvím poskytnutých informací řešit jejich obtížnou situaci nebo trápení. E-mailové poradenství může sloužit jako první kontakt klienta s pomáhajícími službami.
- **Adresa internetové poradny: [napis@linkaduveryuo.cz](mailto:napis@linkaduveryuo.cz)**



## Besedy a přednášky

Besedy a přednášky jsou určeny především pro žáky základních škol (6. – 9. tříd), ale také žáky středních škol a pro další organizace, které mají zájem se o naši činnosti dozvědět více informací. Cílem přednášek a besed je přiblížit dětem a mladým lidem, jak pracuje Linka důvěry Ústí nad Orlicí, jaké jsou její možnosti, snížit přirozený strach obrátit se na Linku a podpořit jejich schopnost aktivně vyhledat pomoc v případě potřeby.

## Zpráva o činnosti za rok 2014

### Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2014 podařilo zabezpečit.

Tento provoz zajišťovali sociální pracovníci odborně vyškolení v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství:

2 sociální pracovníci na hlavní pracovní poměr (soc. pracovník – úvazek 0,5, soc. pracovník - úvazek 0,5) a 16 soc. pracovníků na DPČ (úvazek 16x 0,25).

- V hovorech převládala problematika osobní a existenciální, (problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby). Druhá nejvíce zastoupená v hovorech je oblast vztahů. Prostřednictvím naší služby byla také řešena problematika závislostí a soc. patologie. Při řešení problémů klientů docházelo i ke spolupráci s čísly 112 a 155.

### Dílčí cíle:

- **Poskytování služby odborné sociální poradenství prostřednictvím internetu.**

- V průběhu roku 2014 došlo ke snížení kontaktů přes e-mailové poradenství. V důsledku tohoto snížení jsme se rozhodli k 31. 12. 2014 zrušit registraci služby odborné sociální poradenství. Nadále budeme e-mailového poradenství poskytovat jako jinou formu služby telefonická krizová pomoc.
- **Zvyšování odbornosti stávajících pracovníků formou kurzů na klíč, seminářů a přednášek, které jsou nezbytné k rozšiřování vědomostí a pro kvalitní práci s klienty a jejich zakázkou.**
  - V roce 2014 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci minimálně 24 hodin.
    - Pracovníci v roce 2014 prošli kurzem na klíč a ostatními kurzy v rámci svých profesí.
  - Pracovníkům Linky důvěry byla zajištěna dle potřeb pracovního týmu pravidelná supervize – 3 x za rok (v celkové max. časové dotaci 9 hodin supervize)
  - Dále jsme v roce 2014 pokračovali v zavedeném nástroji zvyšování kvality práce a to v individuální intervizi, kterou si prošel každý pracovník Linky důvěry.
  - V neposlední řadě se jednotliví pracovníci vzdělávají individuálně v rámci svých profesí.
- **Zvýšit informovanost veřejnosti o službách, které krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje.**
  - V roce 2014 jsme aktualizovali logo organizace a vytvořili jsme nové propagační materiály, které informují také o všech nabízených službách Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Abychom vyšli vstříc klientům a zaujali jejich pozornost, byly vytvořeny nejen

papírové propagační materiály, ale také propagační propisky a magnetky.

- Přednášky – V roce 2014 proběhlo 41 hodin besed na téma Linka důvěry Ústí nad Orlicí. Přednášky proběhly na základních školách v Litomyšli, Svitavách, Jevíčku, Ústí nad Orlicí, Lanškrouně, Moravské Třebové, Hlinsku, Chrasti, Chocni a Skutči a na vyšší odborné škole v České Třebové. Oproti roku minulému došlo k velkému navýšení realizace besed.
- Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
  - V letošním roce o nás napsali v časopise Čtyřlístek, který vydává Domov na rozcestí Svitavy. Dále jsme publikovali článek o transformaci a podobu nového letáku a loga v Infolistu, který vydává Koalice nevládek Pardubicka. V magazínu Reklama je pravidelně k vidění logo Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Také jsme na začátku roku informovali nově o možnosti využít Skype linky důvěry a to v následujících regionálních zpravodajích: Vysokomýtský zpravodaj, Třebovský zpravodaj, Žamberské listy, Choceňský zpravodaj, Listy Lanškrounska, Radniční zpravodaj, Chrudimský zpravodaj, Jevíčský zpravodaj, Ozvěny Slatiňan.
  - Jsme zařazeni do akce „Společně za úsměv 2014“, kterou organizuje Konzum Ústí nad Orlicí a která je, kromě finanční pomoci i propagací naší organizace.
  - Zástupcům sociálních a zdravotních služeb v Pardubickém kraji byly předávány letáky a vizitky o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Nejvíce pokryta je oblast Chrudimi, Pardubic

a Ústí nad Orlicí. V ostatních oblastech by bylo zapotřebí větší propagace.

- Veškeré aktuální informace poskytujeme na webových stránkách Linky důvěry a na facebook účtu.
- Účastnili jsme se Veletrhu sociálních služeb Ústí nad Orlicí, kde jsme poskytovali veškeré informace o Lince důvěry.

### Statistické údaje:

- Linka důvěry uskutečnila v roce 2014: 3031 **kontaktů**
- Z toho hovorů: **1762**

### Celkové hodnocení výsledků projektu

Vytyčených cílů v projektu se nám víceméně dařilo dosahovat. V oblastech, v nichž cílů bylo dosaženo jen částečně (oblast propagace) budou přijata v následujícím roce opatření. Tato opatření budou vycházet z názorů (evaluační dotazník, kde pracovníci hodnotí spokojenost, nedostatky vedení, vzdělávací potřeby, nápady jak stav zlepšit) a hromadné debaty s pracovníky.

I když jsme se v tomto roce nezlepšili v oblasti propagace, tak i přesto jsme zaznamenali stálý zájem o službu telefonické krizové intervence. Velké zlepšení zaznamenáváme v oblasti besed. Oproti roku loňskému jsme zrealizovali o 38 besed více a se školami, které jsme navštívili, udržujeme dlouhodobou spolupráci. Vzhledem k tomu, že jsme jedinou službou telefonické krizové pomoci s nepřetržitým provozem v Pardubickém a Královehradeckém kraji, předpokládáme, že zájem o ni i nadále potrvá.

Projekt provozu krajské Linky důvěry Ústí nad Orlicí mohl být úspěšně realizován díky finanční podpoře MPSV, Pardubického kraje, měst, obcí a jednotlivých dárců, a také díky zodpovědné práci pracovníků Linky důvěry.

## Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2014

Problematika řešená na LD v 2014		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	36%
2	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	27%
3	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	12%
4	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	9%
5	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	5%
6	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	7%
7	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	2%
8	Problematika menšin (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	2%

## Hospodaření v roce 2014

<b>Výnosy celkem</b>	<b>1 767 888</b>
Dotace MPSV	1 535 000
Dotace Pardubický kraj	140 000
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	67 800
Přijaté dary	9 000
Ostatní příjmy	16 088
<b>Náklady celkem</b>	<b>1 768 797</b>
<b>Spotřeba materiálu</b>	<b>52 209</b>
Materiálové náklady	19 375
Kancelářské a hyg. potřeby	5 023
Pořízení DDHM (do 40 tis)	27 811
Ostatní materiál	0
<b>Nemateriálové náklady</b>	<b>244 121</b>
Opravy a udržování	3 342
Doprava, cestování náhrady	2 524
Nájemné	74 620
Telefony	23 779
Poštovné	2 436
Propagace, reklama, kopírování	11 463
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	50 547
Ostatní služby	50 000
SW	25 410
<b>Mzdové náklady</b>	<b>1 129 402</b>
Mzdy	220 000
OON DPČ	839 902
OON DPP	69 500
<b>Odvody</b>	<b>335 557</b>
Odvody Z mezd	75 108
Odvody Z DPČ	260 449
Náhrada mzdy v PN	0
<b>Pokuty a penále</b>	<b>257</b>
<b>Ostatní náklady</b>	<b>7 250</b>
Poplatky bance	1 722
Pojištění Kooperativa	3 904
Ostatní náklady	1 624

## Přehled drobného majetku KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s.

Společnost v roce 2014 pořídila drobný hmotný a nehmotný majetek ve výši 50 206,- Kč z toho:

- drobný hmotný majetek ve výši 24 796,- Kč,
- drobný nehmotný majetek ve výši 25 410,- Kč (Program Linkař).

Evidence drobného dlouhodobého hmotného (do 40 000,- Kč) a nehmotného majetku (do 60 000,- Kč) je vedena v samostatné evidenci.

### Kniha závazků ke dni 31. 12. 2014

Datum	Číslo	Typ	Firma	Částka	Z toho DPH	K likvidaci	Splatno	Uhrazeno
31. 12. 2014	151101	Faktura přijatá	02 Czech republic	1 210,64	0,00	1 210,64	17. 1. 2015	
Neproplacené:		1				V hodnotě: 1 210,64		

## Podpořili nás

KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. je financováno dotacemi z rozpočtů kraje, měst a obcí v Pardubickém kraji.

Hlavními poskytovateli finančních prostředků na provoz Linky důvěry je:

### Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Pardubický kraj

#### Další města a obce -poskyvatelé dotací a darů v roce 2014 :

- Bystré
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Hlinsko
- Choceň
- Chrudim
- Janov
- Jevíčko
- Králíky
- Lanškroun
- Letohrad
- Magistrát města Pardubice
- Nové Hradky
- Rybitví
- Třemošnice
- Ústí nad Orlicí
- Vysoké Mýto
- Žamberk

#### Dary a spolupráce v oblasti propagace:

- KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí
  - Projekt „Společně za úsměv“
- Burza Filantropie
  - Město Ústí nad Orlicí
  - Iveco Czech Republic, a. s.
- Koalice nevládek Pardubicka KONEP
- Magazín Reklama

Děkujeme všem, kteří nás podporují.

Číslo účtu: 757001494/0600 - GE Money Bank, a. s. (sponzorské dary)



## Kontakty

IČO: 61239488

Statutární zástupce

Tel: 724742720

e-mail: [lduo@seznam.cz](mailto:lduo@seznam.cz)

Web: [www.linkaduveryuo.cz](http://www.linkaduveryuo.cz)

Facebook: Linka důvěry Ústí nad Orlicí



**linka důvěry**

NON STOP 465 52 42 52

**Telefonická krizová pomoc: 465 52 42 52** (Provoz non-stop)

**E-mailové poradenství: [napis@linkaduveryuo.cz](mailto:napis@linkaduveryuo.cz)**

**SKYPE: [linka.duvery.uo](https://www.skype.com/join/linka.duvery.uo)** (provoz 9:00 – 21:00)